



Suisse (Français)

Si vous êtes un consommateur (c'est-à-dire un particulier qui achète les services essentiellement à des fins non professionnelles) [cliquez ici](#)

Si vous n'êtes pas un consommateur (c'est-à-dire un particulier ou une société qui achète les services essentiellement à des fins professionnelles) [cliquez ici](#)

Conditions d'assistance HP Care Pack pour les consommateurs

Lois de protection des consommateurs

Les avantages offerts par les services d'assistance HP Care Pack s'ajoutent à tous les droits dont le Client dispose grâce à la garantie limitée HP qui est fournie avec les produits HP. Vos droits statutaires de consommateur ne sont en aucune façon limités ou affectés par le présent Contrat.

1 Parties

Les présentes conditions représentent le contrat (« **Contrat** ») qui régit la fourniture de services d'assistance HP Care Pack par HP Suisse Sarl (« **HP** ») à un consommateur qui achète les services d'assistance HP Care Pack soit directement de HP, soit par le biais d'un partenaire HP autorisé, pour son usage privé (un « **Client** »).

2 Les « services d'assistance HP Care Pack »

sont les services qui sont:

- Décrits dans la fiche d'information qui vous a été fournie avec le certificat d'enregistrement (la « Documentation complémentaire ») et qui précise l'offre de HP et ses exigences d'éligibilité, les limitations des services et les responsabilités du client. La Fiche Technique est disponible sur le site Care Pack Central de HP: hp.com/go/cpc;
- Pour les produits HP (« produit HP ») achetés en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (« EMEA »). Le produit HP couvert par le présent Contrat et les instructions sur la façon d'obtenir les services d'assistance HP Care Pack sont décrits sur les certificats d'enregistrement HP fournis au Client et/ou au dos du HP Care Pack ou du Contrat de Service qui sont incorporés aux présentes à titre de référence;
- Soit:
 - achetés au moment de l'achat du produit HP qu'ils couvrent ou dans les 90 jours qui suivent ledit achat, soit
 - achetés à la fin de la période de garantie ou avant la période de couverture de l'assistance (« HP Care Pack de Fin de Garantie et de Renouvellement », tel qu'il est décrit plus précisément ci-dessous).

3 Prix et taxes

Le Client sera tenu de prépayer les services HP Care Pack lors de l'achat. Le Client sera tenu de payer toutes les taxes applicables. Lors d'achats directs auprès de HP, le Client accepte de payer tous les montants facturés conformément aux conditions générales de vente qui figurent sur le site Internet HP Store; dans les autres cas, les conditions de paiement du revendeur s'appliquent.

4 Annulation

- **Annulation gratuite.** Un remboursement intégral des services d'assistance HP Care Pack prépayés est offert sur le lieu d'achat à condition que le Client les annule dans les 30 jours qui suivent la date d'entrée en vigueur du Contrat et qu'aucun service d'assistance HP Care Pack n'ait été fourni par HP au moment de l'annulation. HP peut interrompre la fourniture de services d'assistance HP Care Pack qui ne sont plus inclus dans l'offre d'assistance de HP après un préavis écrit de 60 jours, auquel cas les services d'assistance HP Care Pack prépayés seront remboursés au prorata.

5 Lieu

À moins que la Documentation complémentaire ne spécifie le contraire, HP ne fournira pas de services d'assistance HP Care Pack sur des produits HP déplacés en dehors d'EMEA et, au sein d'EMEA, uniquement dans des pays où HP a un Site chargé de l'Assistance ou un représentant d'assistance autorisé. De plus, la fourniture de services d'assistance HP Care Pack en dehors des zones de couverture HP pertinentes (précisées dans la Documentation complémentaire) peut engendrer des frais de déplacement, un délai de réaction plus long, un moindre engagement de restauration ou de réparation, et des heures de couverture réduites (cela peut vous être communiqué en tout temps sur demande à HP ou aux revendeurs HP). Tout déplacement d'un produit HP couvert par le présent Contrat en dehors de la région EMEA est effectué sous votre responsabilité et peut causer des frais d'assistance et d'administration supplémentaires, et une modification du niveau de service et des délais de réaction, en fonction des conditions et tarifs qui s'appliquent au nouvel emplacement (cela peut vous être communiqué en tout temps sur demande à HP ou aux revendeurs HP).

6 Produits concernés

Afin de bénéficier de l'achat de services d'assistance HP Care Pack, le produit HP doit être maintenu en bon état de fonctionnement. Le Client s'engage envers HP à maintenir le produit HP en bon état de fonctionnement. Tout logiciel HP couvert par le présent Contrat doit être celui qui est associé au produit HP au moment de la livraison par le Client et doit en être la version actuelle ou celle qui la précède immédiatement au moment où des services d'assistance sont demandés conformément aux présentes Conditions générales. De plus:

- L'assistance pour les logiciels associés au produit HP au moment de la livraison est incluse dans les services d'assistance HP Care Pack. Aucun autre logiciel n'est couvert par le présent Contrat, pas même les logiciels compatibles vendus séparément, mais utilisés avec le produit HP. L'assistance pour les logiciels associés au produit HP se limite à l'assistance verbale suivante:
 - Répondre aux questions d'installation du Client (premiers pas et conditions préalables nécessaires);
 - Installer et configurer le logiciel (premiers pas), et
 - Interpréter les messages d'erreur système et distinguer les problèmes de système des problèmes d'utilisation du logiciel.

- Sauf spécification contraire expresse dans la Documentation complémentaire correspondante, l'assistance pour les logiciels associés au produit HP exclut entre autres:
 - La génération et le diagnostic de programmes et de codes source générés par l'utilisateur;
 - La correction de bogues et la réparation de logiciels;
 - La résolution de problèmes d'interconnectivité ou de compatibilité spécifiques à des produits de tiers, y compris les logiciels de tiers vendus séparément qui ont été installés ou utilisés par le Client en lien avec l'utilisation du produit HP;
 - L'installation de logiciels non-HP;
 - L'optimisation et la personnalisation de systèmes, et
 - La configuration de réseaux.

7 Exécution des services

Les services d'assistance HP Care Pack sont exécutés conformément aux pratiques commerciales et aux standards généralement admis. Le Client accepte de notifier promptement tout service lacunaire et HP recommencera l'exécution de tout service qui ne répond pas à ces standards. HP décline toute responsabilité concernant toute exécution ou non-exécution de la part de fournisseurs tiers, ou concernant leurs produits, logiciels et services d'assistance. HP remplira toutes ses obligations en termes de garanties statutaires requises par la loi en vigueur.

8 Responsabilités du Client

- Le Client fera tout son possible pour soutenir HP et coopérer avec HP afin de résoudre à distance le problème pour lequel l'assistance est requise, par exemple en lançant et en exécutant des autotests ou des programmes de diagnostic, en fournissant toutes les informations nécessaires ou en effectuant des mesures correctives de base à la demande de HP.
- Le Client veillera à ce que le personnel des services de HP dispose de suffisamment d'électricité pour effectuer la maintenance de matériel nécessaire et de fournitures requises lors d'un fonctionnement normal.
- Le Client doit informer HP si des produits HP couverts par les services sont utilisés dans un environnement qui pourrait poser un risque sanitaire aux employés ou sous-traitants de HP.
- Le Client doit s'assurer qu'un représentant adulte âgé d'au moins 18 ans est présent lorsque HP exécute les services d'assistance HP Care Pack à l'endroit désigné par le Client ou par téléphone.
- Si des services d'assistance HP Care Pack à distance sont disponibles, le Client permettra à HP d'installer des programmes de diagnostic réseau et système sur le produit HP couvert et donnera l'accès de connexion à HP aux seules fins d'effectuer des diagnostics.
- Le Client reconnaît que le Client n'a aucun titre de propriété pour les logiciels de diagnostic fournis ou utilisés par HP et que HP retirera ces programmes de diagnostic et tout modem ou autre équipement prêté par HP à la résiliation ou à l'échéance du présent Contrat. S'ils en ont la capacité, les produits HP couverts doivent être configurés pour permettre l'accès à une ligne téléphonique pour transmissions vocales et à une ligne téléphonique pour la transmission de données; toutes deux doivent avoir une terminaison à proximité du produit HP couvert. Sur demande de HP, le Client exécutera des programmes de diagnostic fournis par HP avant qu'un produit HP ne fasse l'objet de services d'assistance dans le cadre du présent Contrat.
- Le Client retirera toutes les données privées et/ou confidentielles du produit défectueux avant de le renvoyer à une adresse précisée par HP pour qu'il soit réparé ou remplacé. HP n'est pas responsable des données stockées sur le produit qui lui est rendu.

9 Confidentialité et informations privées

Le Client est responsable de la sécurité de ses informations propriétaires et confidentielles, y compris les informations d'identification personnelle. Toutes données privées du Client divulguées à HP en rapport avec le présent Contrat ou auxquelles HP a accès lors de la fourniture de services d'assistance HP Care Pack seront traitées par HP pour fournir les Services et en conformité avec la politique de confidentialité de HP (disponible sur: <http://www8.hp.com/us/en/privacy/ww-privacy.html>) et avec l'Avis relatif aux Droits sur les Informations privées (disponible sur: <http://welcome.hp.com/country/privacy/privacynotice/index.html>).

10 Limitation de responsabilité

Aucune disposition du présent Contrat n'exclut ou ne limite la responsabilité de HP i) en cas de décès ou de dommage corporel causés par la négligence de HP, ou ii) en cas de dommages causés intentionnellement ou négligence grave, ou iii) en ce qui concerne toute autre responsabilité qui ne peut être exclue par la réglementation en vigueur. Ni HP ni ses affiliés ne seront responsables des pertes qui ne découlent pas directement d'un manquement de la part de HP, même si lesdites pertes sont la conséquence prévisible d'un tel manquement (de telles pertes incluent les coûts d'immobilisation ou le manque à gagner), ni de tout dommage, qu'il soit fondé sur la responsabilité civile contractuelle ou délictuelle, sur la loi ou sur toute autre théorie juridique. Aucune disposition du présent Contrat n'affecte vos droits statutaires en tant que consommateur.

11 Limitations applicables aux Services

Les services d'assistance HP Care Pack ne couvrent pas les dommages ou défaillances causés par:

- La défaillance ou les limitations fonctionnelles d'un logiciel ou produit non-HP qui affectent les systèmes recevant les services d'assistance HP Care Pack;
- Le caractère inapproprié de l'utilisation, de la préparation de site, du site ou des conditions de l'environnement, ou toute autre non-conformité avec la Documentation complémentaire pertinente;
- Des modifications ou une maintenance ou calibration inappropriée du système qui n'ont pas été effectuées ou autorisées par HP;
- Une utilisation abusive, la négligence, un accident, un dommage causé par le feu ou l'eau, des perturbations électriques, un transport non pris en charge par HP ou d'autres causes qui échappent au contrôle de HP, ou
- Un logiciel malveillant (par exemple virus, ver, etc.) non introduit par HP.

12 Enregistrement

Il appartient au Client de s'assurer que le produit à couvrir est enregistré dans les 10 jours suivant la date d'achat des services d'assistance HP Care Pack en utilisant les instructions d'enregistrement incluses dans chaque emballage et chaque e-mail, ou en suivant d'autres directives données par HP. Si un produit HP couvert change d'emplacement ou si les services d'assistance sont transférés avec la vente d'un produit d'occasion, l'enregistrement (ou l'ajustement correct d'un enregistrement HP existant) doit intervenir dans les 10 jours qui suivent la date d'achat auprès du propriétaire précédent. HP N'A PAS L'OBLIGATION DE FOURNIR DES SERVICES D'ASSISTANCE SI LE CLIENT N'ENREGISTRE PAS LE PRODUIT HP CONFORMÉMENT AUX PRÉSENTES CONDITIONS.

13 Cession

Le présent Contrat ne peut être cédé que dans le cadre d'une vente du produit HP couvert. En tant que cédant, le Client doit informer HP de la vente du produit couvert. La cession doit être consignée par écrit, signée par le cédant et mise à la disposition de HP à des fins d'inspection. Une cession n'est pas valable si elle enfreint les règles d'exportation américaines ou locales. Il appartient au Client de régler toutes taxes et tous frais liés à une cession du Contrat. Nonobstant ce qui précède, les services HP peuvent être fournis par un partenaire HP autorisé.

14 HP Care Pack vendu pendant la période de Garantie

Le présent Contrat de services d'assistance HP Care Pack ne s'applique qu'aux services d'assistance HP Care Pack qui sont vendus pendant la période de garantie fabricant, c'est-à-dire aux services d'assistance HP Care Pack qui offrent des services complémentaires à ceux qui sont fournis dans le cadre de la garantie fabricant d'origine.

15 Services d'assistance HP Care Pack de Fin de Garantie ou de Renouvellement

L'achat d'un HP Care Pack de Fin de Garantie ou de Renouvellement est possible dans le cas de certains produits HP particuliers. De tels services doivent être achetés et enregistrés comme suit: i) dans les 90 jours qui précèdent l'échéance de la garantie produit d'origine ou du HP Care Pack acheté précédemment; et ii) dans les 30 jours qui suivent l'échéance de la garantie produit d'origine ou du HP Care Pack acheté précédemment (sauf pour le renouvellement de HP Care Packs achetés sur des produits HP à garantie illimitée, où la contrainte des 30 jours ne s'applique pas). Un seul HP Care Pack de Fin de Garantie ou de Renouvellement peut être acheté et enregistré sur un certain produit HP à un moment donné.

16 Échéance et résiliation

- **HP Care Pack vendu pendant la période de garantie.** Le présent Contrat débute le premier jour de la période de garantie de l'équipement HP et prend fin soit à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées, soit, dans le cas des services avec des limites de pages ou d'autres limites d'utilisation spécifiées, au plus tôt: i) lorsque la limite spécifiée de pages ou d'utilisation (ou le nombre de pages) a été atteinte ou ii) à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées. Le nombre de pages est défini comme le nombre de pages (imprimées ou vierges) qui sont passées par le moteur d'impression d'une imprimante et qui sont décomptées sur la page de test.
- **HP Care Pack de Fin de Garantie ou de Renouvellement.** Le présent Contrat débute au plus tard: i) à l'échéance de la garantie produit d'origine, ii) à l'échéance de la couverture d'assistance précédente, ou iii) à la date d'achat du HP Care Pack, le cas échéant, et prend fin à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées.
- **Résiliation.** HP peut résilier le présent Contrat à tout moment après la date d'entrée en vigueur du présent Contrat si le Client ne respecte pas ses obligations ou les modalités et restrictions du présent Contrat avec HP, y compris le paiement des services d'assistance HP Care Pack, l'enregistrement du produit ou les conditions précitées de cession du présent Contrat. Le Client peut résilier le présent Contrat pour une raison légitime, telle que déterminée par la loi en vigueur.

17 Lois applicables

Tous les litiges liés au présent Contrat seront soumis au droit suisse. Les tribunaux de canton de Genève ou de Zurich ont compétence.

18 Intégralité du Contrat

Le présent Contrat (ainsi que la Documentation complémentaire qui décrit les Services achetés) représente la compréhension complète des parties à l'égard du contenu en la matière et remplace tout texte ou contrat précédent éventuel. Les obligations de HP sont limitées au présent Contrat. Les conditions différentes ou supplémentaires du Client ne peuvent s'appliquer. Le Client est réputé accepter le présent Contrat lors de l'achat de services d'assistance HP Care Pack par le Client. Aucune modification des présentes conditions générales ne sera valide sauf si elle a été approuvée par écrit et signée par chacune des parties.

Conditions d'assistance HP Care Pack pour non-consommateurs

1 Parties

Les présentes conditions générales représentent le contrat (« **Contrat** ») qui régit la fourniture de services d'assistance HP Care Pack par HP Suisse GmbH (« **HP** ») à (a) un client final qui achète les services d'assistance HP Care Pack soit directement de HP, soit par le biais d'un partenaire HP autorisé pour son usage interne; ou (b) un partenaire HP autorisé afin d'obtenir des services d'assistance HP Care Pack pour ses clients finaux ou pour le propre usage dudit partenaire (dans tous les cas, un « **Client** »).

2 Les « services d'assistance HP Care Pack »

sont les services qui sont:

- Décrits dans la fiche d'information et la fiche d'information supplémentaire (la « Documentation complémentaire »), qui précisent l'offre de HP et ses exigences d'éligibilité, les limitations des services et les responsabilités du Client. La Documentation complémentaire est disponible sur le site Internet [Care Pack Central](#) de HP. Veuillez cliquer [ici](#) pour accéder à la fiche d'information supplémentaire sur les conditions d'assistance;
- Pour les produits HP (« produits HP ») achetés en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (« EMEA »);
- Soit:
 - achetés au moment de l'achat du produit HP qu'ils couvrent ou dans les 90 jours qui suivent ledit achat, soit
 - achetés à la fin de la période de garantie ou avant la période de couverture de l'assistance (« Care Pack de Fin de Garantie et de Renouvellement », tel que décrit plus précisément ci-dessous).

3 Prix et taxes

Le Client sera tenu de prépayer les services HP Care Pack lors de l'achat. Le Client sera tenu de payer toutes les taxes applicables. Lors d'achats directs auprès de HP, le Client accepte de payer tous les montants facturés dans les 30 jours de la date de la facture HP; dans les autres cas, les conditions de paiement du revendeur s'appliquent.

4 Annulation

Un remboursement intégral des services prépayés est offert sur le lieu d'achat à condition que le Client les annule dans les 30 jours qui suivent la date d'entrée en vigueur du Contrat et qu'aucun service d'assistance HP Care Pack n'ait été fourni par HP au moment de l'annulation. Si la Documentation complémentaire a des dispositions d'annulation différentes, celles de la présente Section 4 prévalent. HP peut interrompre la fourniture de services d'assistance HP Care Pack qui ne sont plus inclus dans l'offre d'assistance de HP après un préavis écrit de 60 jours.

5 Lieu

À moins que la Documentation complémentaire ne spécifie le contraire, HP ne fournira pas de services d'assistance HP Care Pack sur des produits HP déplacés en dehors de la région EMEA et, au sein d'EMEA, uniquement dans des pays où HP a un Site chargé de l'assistance ou un représentant d'assistance autorisé.

6 Exécution des services

Les services d'assistance HP Care Pack sont exécutés conformément aux pratiques commerciales et aux standards généralement reconnus. Le Client accepte de notifier promptement tout service lacunaire et HP recommencera l'exécution de tout service qui ne répond pas à ces standards. HP décline toute responsabilité concernant toute exécution ou non-exécution de la part de fournisseurs tiers, ou concernant leurs produits et services d'assistance.

7 Droits de propriété intellectuelle

Aucun transfert de droits de propriété intellectuelle n'interviendra dans le cadre du présent Contrat. Le Client accorde à HP un droit et une licence non exclusifs, mondiaux et libres de toute redevance à toute propriété intellectuelle nécessaire à HP et les personnes ou entités désignées par HP afin d'exécuter les services demandés.

8 Atteinte aux droits de propriété intellectuelle

HP défendra et/ou réglera toute réclamation contre le Client selon laquelle un service d'assistance Care Pack de la marque HP fourni dans le cadre du présent Contrat porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers. HP compte sur une prompt notification de la réclamation par le Client et sur sa coopération avec notre défense. HP peut modifier le service d'assistance HP Care Pack pour qu'il ne porte plus atteinte à des droits tout en restant essentiellement équivalent, ou HP peut obtenir une licence. Si aucune de ces options n'est disponible, HP remboursera au Client le solde de tout montant prépayé. HP n'est pas responsable de réclamations découlant de l'utilisation non autorisée de services d'assistance HP Care Pack.

9 Confidentialité

Le Client est responsable de la sécurité de ses informations propriétaires et confidentielles. Les informations échangées dans le cadre du présent Contrat seront considérées comme confidentielles si désignées comme telles lors de leur divulgation ou si les circonstances de divulgation justifient raisonnablement qu'elles soient considérées comme telles. Les informations confidentielles ne peuvent être utilisées que pour remplir des obligations ou exercer des droits dans le cadre du présent Contrat, et peuvent être échangées avec des employés, agents ou sous-traitants qui ont besoin d'y accéder uniquement à ces fins. Les informations confidentielles seront protégées en faisant preuve d'un degré de précaution raisonnable pour empêcher leur utilisation ou divulgation non autorisée pendant les trois années qui suivent leur réception ou, si elle est plus longue, pour la période de temps pendant laquelle de telles informations sont confidentielles. Ces obligations ne couvrent pas les informations: i) qui sont connues de la partie réceptrice ou le deviennent sans obligation de confidentialité; ii) qui sont établies indépendamment par la partie réceptrice; ou iii) dont la divulgation est exigée par la loi ou une agence gouvernementale.

10 Informations privées

Chacune des parties doit se conformer à ses obligations en vertu de la réglementation en vigueur en matière de protection des données. HP n'a pas l'intention d'avoir accès à des informations d'identification personnelle (« IIP ») du Client en fournissant ses services. Dans la mesure où HP accède à des IIP du Client stockées sur un système ou appareil du Client, un tel accès est vraisemblablement fortuit et le Client reste maître de ses IIP en tout temps. HP n'utilisera les IIP auxquelles il a éventuellement accès qu'aux fins de fournir les services demandés. Le Client est responsable de la sécurité de ses informations propriétaires et confidentielles, y compris les IIP.

11 Limitation de responsabilité

La responsabilité de HP à l'égard du Client dans le cadre du présent Contrat est limitée au plus élevé de CHF 300'000 ou du montant dû par le Client pour le service d'assistance HP Care Pack pertinent. Ni le Client ni HP n'est responsable des manques à gagner, des coûts d'immobilisation, de la perte ou l'endommagement de données, ou de tout coût ou dommage indirect, spécial ou consécutif que ce soit. HP ne sera pas tenu responsable des retards d'exécution des services ou de leur non-exécution dus à des causes indépendantes de son contrôle raisonnable. La présente disposition ne limite pas la responsabilité des parties en termes: d'utilisation non autorisée de propriété intellectuelle; de mort ou de lésions corporelles causées par leur négligence; de dommages causés intentionnellement ou négligence grave; de dénonciation volontaire du présent Contrat; ni toute responsabilité qui ne peut être exclue ou limitée en vertu de la loi en vigueur.

12 Limitations applicables aux Services

Les services d'assistance HP Care Pack ne couvrent pas les dommages ou défaillances causés par:

- La défaillance ou les limitations fonctionnelles d'un logiciel ou produit non HP qui affectent les systèmes recevant les services d'assistance HP Care Pack;
- Le caractère inapproprié de l'utilisation, de la préparation de site, du site ou des conditions de l'environnement ou une autre non-conformité avec le matériel d'assistance pertinent;
- Des modifications ou une maintenance ou calibration inappropriée du système qui n'ont pas été effectuées ou autorisées par HP;
- Une utilisation abusive, la négligence, un accident, un dommage causé par le feu ou l'eau, des perturbations électriques, un transport non pris en charge par HP ou d'autres causes qui échappent au contrôle de HP, ou
- Un logiciel malveillant (par exemple virus, ver, etc.) non introduit par HP.

13 Enregistrement

Il appartient au Client ou au partenaire HP autorisé de s'assurer que le produit à couvrir est enregistré dans les 10 jours suivant la date d'achat du service d'assistance en utilisant les instructions d'enregistrement incluses dans chaque emballage et chaque e-mail, ou en suivant d'autres directives données par HP. Si un produit HP couvert change d'emplacement ou si les services d'assistance HP Care Pack sont transférés avec la vente d'un produit d'occasion, l'enregistrement (ou l'ajustement correct d'un enregistrement HP existant) doit intervenir dans les 10 jours qui suivent la date d'achat auprès du propriétaire précédent. HP N'A PAS L'OBLIGATION DE FOURNIR DES SERVICES D'ASSISTANCE SI LE CLIENT N'ENREGISTRE PAS LE PRODUIT HP CONFORMÉMENT AUX PRÉSENTES CONDITIONS.

14 Cession

Le présent Contrat ne peut être cédé que dans le cadre d'une vente du produit HP couvert. En tant que cédant, le Client ou le partenaire HP autorisé doit informer HP de la vente du produit couvert. La cession doit être consignée par écrit, signée par le cédant et mise à la disposition de HP à des fins d'inspection. Une cession n'est pas valable si elle enfreint les règles d'exportation américaines ou locales. Il appartient au Client de régler toutes taxes et tous frais liés à une cession du Contrat. Nonobstant ce qui précède, les services HP peuvent être fournis par un partenaire HP autorisé.

15 Services d'assistance HP Care Pack de Fin de Garantie ou de Renouvellement

L'achat d'un HP Care Pack de Fin de Garantie ou de Renouvellement est possible dans le cas de certains produits HP particuliers. De tels services doivent être achetés et enregistrés comme suit: i) dans les 90 jours qui précèdent l'échéance de la garantie produit d'origine ou du HP Care Pack acheté précédemment; et ii) dans les 30 jours qui suivent l'échéance de la garantie produit d'origine ou du HP Care Pack acheté précédemment (sauf pour le renouvellement de HP Care Packs achetés sur des produits HP à garantie illimitée, où la contrainte des 30 jours ne s'applique pas). Un seul HP Care Pack de Fin de Garantie ou de Renouvellement peut être acheté et enregistré sur un certain produit à un moment donné.

16 Échéance et résiliation

- **HP Care Pack vendu pendant la période de garantie.** Le présent Contrat débute le premier jour de la période de garantie de l'équipement HP et prend fin soit à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées, soit, dans le cas des services avec des limites de pages ou d'autres limites d'utilisation spécifiées, au plus tôt: i) lorsque la limite spécifiée de pages ou d'utilisation (ou le nombre de pages) a été atteinte ou ii) à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées. Le nombre de pages est défini comme le nombre de pages (imprimées ou vierges) qui sont passées par le moteur d'impression d'une imprimante et qui sont décomptées sur la page de test.
- **HP Care Pack de Fin de Garantie ou de Renouvellement.** Le présent Contrat débute au plus tard: i) à l'échéance de la garantie produit d'origine, ii) à l'échéance de la couverture d'assistance précédente, ou iii) à la date d'achat du HP Care Pack, le cas échéant, et prend fin à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées.
- **Assistance logiciel ou réseau.** Le présent Contrat débute au plus tôt à la date d'enregistrement ou 30 jours après la date d'achat, et prend fin au plus tôt: i) à l'issue du nombre spécifié d'années de services achetées ou ii) le cas échéant, à la conclusion du dernier incident couvert.
- **Résiliation.** HP peut résilier le présent Contrat à tout moment après la date d'entrée en vigueur du présent Contrat si le Client ne respecte pas ses obligations ou l'une des conditions du présent Contrat avec HP.

17 Délai de prescription

Aucune action en justice ne sera intentée à l'encontre de HP plus d'un an après la survenance de la cause de ladite action.

18 Lois applicables

Tous les litiges liés au présent Contrat seront soumis au droit suisse. Les tribunaux du canton de Genève ou de Zurich ont compétence.

19 Intégralité du Contrat

Le présent Contrat représente la compréhension complète des parties à l'égard du contenu en la matière et remplace tout texte ou contrat précédent éventuel. Les obligations de HP sont limitées au présent Contrat. Cependant, pour les partenaires HP autorisés, le Contrat de Partenaire HP peut contenir des conditions supplémentaires qui s'appliquent entre HP et le Partenaire. Les conditions différentes ou supplémentaires du Client ne peuvent s'appliquer. Le Client est réputé accepter le présent Contrat lors de l'achat de services d'assistance HP Care Pack par le Client. Aucune modification des présentes conditions générales ne sera valide, sauf si elle a été signée par écrit par un représentant agréé de chacune des parties. Si vous êtes considéré comme un consommateur pour l'achat des services d'assistance dont il est question aux présentes, les conditions des consommateurs précitées s'appliquent: [cliquez ici](#).

Inscrivez-vous pour recevoir les mises à jour
hp.com/go/getupdated



HP Care Pack Support-Bedingungen



Schweiz (Deutsch)

Falls Sie das Produkt als Endverbraucher kaufen (d. h. als Endkunde, der die Services weder zu gewerblichen noch für selbstständige berufliche Tätigkeiten erwirbt), [klicken Sie bitte hier](#)

Falls Sie das Produkt nicht als Endverbraucher kaufen (d. h. Sie erwerben die Services hauptsächlich für eine gewerbliche Nutzung), [klicken Sie bitte hier](#)

HP Care Pack Support-Bedingungen für den Endverbraucher

Verbraucherschutz

Die im Rahmen der HP Care Pack Support-Services gewährten Vorteile finden in Ergänzung zu der von HP mit dem jeweiligen Produkt übermittelten Gerätegarantie Anwendung.

Die Ihnen als Endverbraucher gesetzlich zustehenden Rechte bleiben von dieser Vereinbarung unberührt.

1 Parteien

Diese Bedingungen stellen die Vereinbarung („**Vereinbarung**“) dar, in der die Erbringung der HP Care Pack Support-Services durch HP Schweiz GmbH („**HP**“) für einen Endverbraucher geregelt ist, der die HP Care Pack Support-Services direkt bei HP oder über einen autorisierten HP Partner zur privaten Nutzung erwirbt (ein „**Kunde**“).

2 Bei den „HP Care Pack Support-Services“

handelt es sich um die Services, die:

- In der Leistungsbeschreibung (Datenblatt) beschrieben wurden, die Ihnen zusammen mit Ihrem Registrierungszertifikat („Unterstützende Materialien“) ausgehändigt wurde. In diesem werden die Angebots- und Berechtigungsvoraussetzungen von HP sowie die Beschränkungen der Services und die Verantwortlichkeiten des Kunden geregelt. Die unterstützenden Materialien finden Sie auf der Website von HP Care Pack Central: hp.com/go/cpc.
- Für HP Produkte („HP Produkt“) bestimmt sind, die in Europa, im Nahen Osten und Afrika („EMEA“) gekauft wurden. Das durch die Vereinbarung abgedeckte HP Produkt sowie Hinweise über die Anforderung der HP Care Pack Support-Services befinden sich in den HP Registrierungszertifikaten, die dem Kunden ausgehändigt wurden, und/oder auf der Rückseite der HP Care Pack Verpackung oder Servicevereinbarung, auf die in dieser Vereinbarung Bezug genommen wird.
- Entweder:
 - zum gleichen Zeitpunkt wie das HP Produkt, für das die Support-Services erworben werden, gekauft wurden oder innerhalb von 90 Tagen nach Kaufdatum; oder
 - zum Ende des Garantiezeitraums oder zum Ablauf eines vorherigen Support-Zeitraums („Post-Warranty und Renewal HP Care Pack“, wie im Folgenden ausführlich beschrieben) gekauft wurden

3 Preise und Steuern

Zum Zeitpunkt des Kaufs entrichtet der Kunde die Kosten für die HP Care Pack Support-Services im Voraus. Der Kunde entrichtet hierbei auch alle anfallenden Steuern. Bei einem Kauf direkt von HP erklärt sich der Kunde damit einverstanden, den gesamten Rechnungsbetrag gemäss den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Website des HP Store zu bezahlen; andernfalls gelten die Zahlungsbedingungen für Wiederverkäufer.

4 Kündigung der Vereinbarung

- Unentgeltliche Kündigung. Eine vollständige Rückerstattung der bereits vorab entrichteten Gebühr für die HP Care Pack Support-Services durch den Händler ist nur dann möglich, wenn der Kunde die Vereinbarung innerhalb von dreissig (30) Tagen nach Abschluss kündigt und unter der Voraussetzung, dass zum Zeitpunkt der Kündigung noch keine HP Care Pack Support-Services durch HP geleistet wurden. HP kann die HP Care Pack Support-Services mittels einer sechzig (60) Tage im Voraus erfolgten, schriftlichen Benachrichtigung kündigen, falls diese nicht mehr Teil des Support-Angebots von HP sind. In diesem Fall werden die vorab für die HP Care Pack Support-Services entrichteten Gebühren anteilmässig erstattet.

5 Standort

Sofern nicht anderweitig in den unterstützenden Materialien festgelegt, erbringt HP keine HP Care Pack Support-Services für HP Produkte, die in ein Land ausserhalb von EMEA transferiert wurden, und innerhalb von EMEA nur in jenen Ländern, in denen HP über für Support-Leistungen zuständige Niederlassung oder einen für die Erbringung von Support-Leistungen autorisierten Händler verfügt. Darüber hinaus können für die Erbringung von HP Care Pack Support-Services ausserhalb der entsprechenden HP Abdeckungsbereiche – wie in den unterstützenden Materialien angegeben – unter Umständen zusätzliche Reisekosten anfallen und längere Reaktionszeiten auftreten. Auch die Verpflichtungen hinsichtlich der Wiederherstellung und Reparatur ist hier nur eingeschränkt gültig und der Support ist eventuell nicht zu allen Zeiten erreichbar (der Umfang dieser Bedingungen kann jederzeit bei HP oder HP Wiederverkäufern angefragt werden). Ein Transfer von HP Produkten, die unter diese Vereinbarung fallen, in Länder ausserhalb von EMEA, unterliegt Ihrer Verantwortung und kann, aufgrund der in dem entsprechenden Land geltenden Bedingungen und Gebühren, zu höheren Support- und Verwaltungsgebühren sowie zu einer Veränderung von Service-Umfang und Reaktionszeiten führen (der Umfang dieser Bedingungen kann jederzeit bei HP oder HP Wiederverkäufern angefragt werden).

6 Berechtigte Produkte:

Damit für ein HP Produkt entsprechende HP Care Pack Support-Services erworben werden können, muss sich das Produkt in einem einwandfreien Zustand befinden. Der Kunde erklärt gegenüber HP, dass sich das Produkt in einem einwandfreien Zustand befindet. Dienstleistungen nach dieser Vereinbarung werden nur für die aktuelle oder unmittelbare Vorgängerversion bzw. die angegebene Version des Softwareprodukts von HP oder eines anderen Herstellers erbracht, für das der Kunde (eine) gültige Softwarelizenz(en) erworben hat. Zusätzliche Bedingungen:

- Support für die mit dem HP Produkt bei Auslieferung in einem Paket enthaltene Software ist in den HP Care Pack Support-Services enthalten. Diese Vereinbarung erstreckt sich nicht auf andere Software, einschliesslich nicht in der Lieferung enthaltener kompatibler Software, die mit dem HP Produkt verwendet wird. Der Support für die mit dem HP Produkt enthaltene Software ist auf verbale Hilfestellung hinsichtlich folgender Punkte beschränkt:
 - Beantwortung von Kundenfragen bei Installation (erste Schritte und Voraussetzungen);
 - Einrichtung und Konfiguration der Software (erste Schritte); und
 - Erläuterung von Fehlermeldungen des Systems sowie Eingrenzung von Systemproblemen auf Probleme bei Verwendung der Software.
- Sofern nicht anderweitig in den entsprechenden beiliegenden Materialien ausdrücklich angegeben, erstreckt sich der Support für die in der Lieferung mit dem HP Produkt enthaltene Software beispielsweise nicht auf folgende Punkte:
 - Generierung oder Diagnose hinsichtlich benutzereigener Programme oder entsprechendem Quellcode;
 - Behebung von Fehlern oder Reparatur der Software;
 - Probleme hinsichtlich Verbindungsherstellung oder Kompatibilität in Zusammenhang mit Produkten von Drittanbietern, einschliesslich nicht in der Lieferung mit der Software enthaltener Drittanbietersoftware, die vom Kunden installiert wurde oder gemeinsam mit dem HP Produkt verwendet wird;
 - Installation der Softwareprodukte von Drittanbietern;
 - Optimierung und Anpassung des Systems; und
 - Netzwerkkonfiguration.

7 Service-Erbringung

HP Care Pack Support-Services werden unter Berücksichtigung allgemein anerkannter Verfahren und Qualitätsanforderungen geleistet. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, eventuelle Beanstandungen hinsichtlich eines Service sofort zu melden, und HP führt einen nicht diesen Anforderungen entsprechenden Service erneut durch. HP haftet nicht für die Leistung oder für Leistungsfehler von Dritten, ihrer Hardware oder Software-Produkte sowie deren Support-Services. HP beachtet alle nach geltendem Recht bestehenden Gewährleistungsrechte.

8 Verantwortung des Kunden

- Der Kunde muss alle angemessenen Massnahmen durchführen, um bei der Lösung des Problems aus der Ferne mit HP zusammenzuarbeiten und den Versuch der Problemlösung zu unterstützen. Dazu zählen beispielsweise das Starten und Ausführen von Selbsttests oder Diagnoseprogrammen sowie die Bereitstellung sämtlicher benötigter Informationen und die Durchführung grundlegender Massnahmen zur Problembeseitigung nach Aufforderung durch HP.
- Der Kunde trägt dafür Sorge, dass den Service-Mitarbeitern von HP eine Stromversorgung für die Durchführung notwendiger Hardware-Wartungsmassnahmen zur Verfügung steht sowie die im normalen Betrieb verwendeten Verbrauchsmaterialien.
- Der Kunde muss HP darüber informieren, wenn die zu wartenden HP Produkte in einer Umgebung eingesetzt werden, in der HP Mitarbeiter oder die Mitarbeiter eines Auftragnehmers eventuell Gesundheitsgefahren ausgesetzt sind.
- Der Kunde muss sicherstellen, dass ein erwachsener Vertreter im Alter von 18 Jahren oder älter anwesend ist, während die HP Care Pack Support-Services an dem vom Kunden bezeichneten Standort oder telefonisch durchgeführt werden.
- Falls die HP Care Pack Support-Services aus der Ferne geleistet werden, gestattet der Kunde HP, entsprechende System- und Diagnoseprogramme auf dem betreffenden HP Produkt zu installieren und dort zu belassen. Zudem stellt er HP die erforderlichen Anmeldeinformationen zur Verfügung, die ausschliesslich für die Durchführung von Ferndiagnosen verwendet werden.
- Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass er keinerlei Eigentums- oder Urheberrechte an eventuell zur Verfügung gestellter oder von HP zur Diagnose verwendeter Software besitzt, und dass HP diese Diagnoseprogramme und eventuell von HP zur Verfügung gestellte Modems oder andere Geräte bei Kündigung oder Ablauf dieser Vereinbarung wieder entfernt. Falls möglich, müssen die durch die Vereinbarung abgedeckten HP Produkte für den Zugang über eine Telefonleitung für Sprachkommunikation und eine Telefonleitung für Datenkommunikation konfiguriert werden. Für beide müssen entsprechende Anschlüsse in der Nähe des Produkts vorhanden sein. Bei Aufforderung durch HP führt der Kunde von HP zur Verfügung gestellte Diagnoseprogramme aus, bevor der Service für ein HP Produkt gemäss dieser Vereinbarung geleistet wird.
- Der Kunde entfernt alle persönlichen und/oder vertraulichen Daten vom fehlerhaften Gerät, bevor er es an einen von HP benannten Partner zwecks Reparatur oder Austausch zurückgibt. HP haftet nicht für die auf dem zurückgegebenen Gerät gespeicherten Daten.

9 Vertraulichkeit und persönliche Daten

Der Kunde ist für die Sicherheit seiner geschützten und vertraulichen Informationen verantwortlich, einschliesslich der personenbezogenen Daten des Kunden. Persönliche Daten des Kunden, die HP im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung zugänglich gemacht werden oder auf die HP bei der Erbringung der HP Care Pack Support-Services zugreift, werden von HP zur Erbringung der Services und in Übereinstimmung mit den Datenschutzbestimmungen von HP (abrufbar unter: <http://www8.hp.com/us/en/privacy/ww-privacy.html>) und der Datenschutzerklärung verarbeitet (abrufbar unter: <http://welcome.hp.com/country/privacy/privacynotice/index.html>).

10 Haftungsbeschränkungen

Keine Bedingung dieser Vereinbarung führt zu einer Beschränkung oder dem Ausschluss der Haftung von HP hinsichtlich (i) Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf HP zurückzuführen sind oder (ii) grobfahrlässig oder absichtlich verursachte Schäden oder (iii) der gesetzlich vorgeschriebenen Haftung. Weder HP noch seine Tochterunternehmen haften für Schäden, die nicht direkt auf einen Verstoß seitens HP zurückzuführen sind, selbst falls ein solcher Schaden die absehbare Folge dieses Verstosses sein sollte (zu einem solchen Schaden zählen die Kosten für Ausfallzeiten oder entgangene Gewinne), oder andere Schäden, aus Vertragsrecht, unerlaubter Handlung oder einer anderen Anspruchsgrundlage. Keine Bedingung dieser Vereinbarung schränkt die Ihnen gesetzlich zustehenden Rechte als Endverbraucher ein.

11 Servicebeschränkungen

Die HP Care Pack Support-Services decken keine Schäden oder Ausfälle ab, die auf folgende Ursachen zurückzuführen sind:

- Ausfall oder funktionelle Einschränkungen durch Software oder Produkte anderer Hersteller, die auf Systeme Einfluss haben, und die Leistungen aus dem HP Care Pack Support-Service beeinträchtigen;
- unsachgemässer Gebrauch, unsachgemässe Vorbereitung oder mangelhafte Betriebs- oder Umgebungsbedingungen am Einsatzort oder eine andere Nichtübereinstimmung mit geltenden Zusatzdokumenten;
- Modifikationen oder ungenügende Systeminstandhaltung oder -einstellung, die nicht von HP oder nicht mit Genehmigung von HP ausgeführt wurde;
- Missbrauch, Nachlässigkeit, Unfall, Feuer- oder Wasserschäden, elektrische Störungen, Transport durch jemand anderen als HP; oder andere Ursachen ausserhalb des Einflussbereiches von HP; oder
- Schadprogramme (z.B. Viren, Würmern, etc.), die nicht von HP eingeführt wurden

12 Registrierung

Der Kunde ist dafür verantwortlich, das entsprechende Produkt binnen zehn (10) Tagen nach dem Kauf des HP Care Pack Support-Service mithilfe der beiliegenden Anweisungen, E-Mail-Dokumente oder wie anderweitig von HP instruiert, zu registrieren. Falls ein im Rahmen des Support-Service abgedecktes HP Produkt den Standort wechselt oder der Support-Service mit dem Verkauf eines gebrauchten Produkts übertragen werden soll, muss die Registrierung (oder eine korrekte Anpassung der HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen nach dem Kauf vom vorherigen Eigentümer erfolgen. HP IST NICHT ZUR ERBRINGUNG VON SUPPORT-SERVICES VERPFLICHTET, FALLS DER KUNDE DAS HP PRODUKT NICHT WIE HIERIN BESCHRIEBEN REGISTRIERT.

13 Abtretung

Diese Vereinbarung darf nur in Verbindung mit dem Verkauf des Produkts abgetreten werden. Der Kunde muss als Veräusserer HP informieren, wenn das durch die Vereinbarung abgedeckte Produkt verkauft wird. Die Abtretung bedarf der Schriftform, ist vom Veräusserer zu unterzeichnen und muss durch HP überprüfbar sein. Die Abtretung ist nicht gültig, wenn sie gegen geltende Ausfuhrbestimmungen des jeweiligen Landes oder der USA verstösst. Der Kunde trägt alle in Zusammenhang mit der Abtretung dieser Vereinbarung anfallenden Steuern oder Gebühren. Unbeschadet der vorherigen Festlegungen können die HP Services durch einen von HP autorisierten Partner erbracht werden.

14 Verkauf des HP Care Pack während Garantiezeit

Diese Vereinbarung, neben den anderen HP Care Pack Support-Services, gilt für die HP Care Pack Support-Services, die während der Herstellergarantie verkauft werden, d. h. für HP Care Pack Support-Services, die zusätzlich zu den im Rahmen der ursprünglichen Herstellergarantie enthaltenen Services gewährt werden.

15 Post Warranty oder Renewal HP Care Pack Support-Services

Für bestimmte HP Produkte ist der Erwerb eines Post Warranty oder Renewal HP Care Pack möglich. Diese Services müssen wie folgt gekauft und registriert werden: i) frühestens 90 Tage vor Ablauf der ursprünglichen Produktgarantie oder eines zuvor gekauften HP Care Pack; und ii) spätestens 30 Tage nach Ablauf der ursprünglichen Produktgarantie oder eines zuvor gekauften HP Care Pack (ausgenommen Renewal HP Care Packs, die für HP Produkte gekauft wurden, die über eine lebenslange Garantie verfügen, so dass in diesem Fall die 30-Tage-Klausel nicht zutrifft). Nur ein Post Warranty oder Renewal HP Care Pack kann gleichzeitig für dasselbe HP Produkt gekauft und registriert werden.

16 Vertragsdauer und Kündigung

- **Verkauf des HP Care Pack während der Garantiezeit.** Diese Vereinbarung erlangt Gültigkeit mit Beginn des Garantiezeitraums für das Hardware HP Produkt und endet mit Ablauf der festgelegten Anzahl von Jahren, für die der Service gekauft wurde; oder bei Services mit Seitenbeschränkung oder anderen festgelegten Nutzungsbeschränkungen, mit Eintreten einer der folgenden Bedingungen: i) Erreichen der festgelegten Seiten- oder Nutzungsbeschränkung (oder Seitenzahl) oder ii) Ablauf der festgelegten Anzahl von Jahren, für die der Service gekauft wurde, je nachdem, welche Bedingung zuerst eintritt. Die Seitenzahl wird definiert als die Anzahl an Seiten (gedruckt oder leer), die das Druckmodul eines Druckers durchlaufen haben und auf der Testseite verzeichnet wurden.
- **Post Warranty oder Renewal HP Care Pack.** Diese Vereinbarung erlangt Gültigkeit mit Eintreten einer der folgenden Bedingungen, je nachdem, welche zuletzt eintritt: i) Ablauf der ursprünglichen Produktgarantie ii) Ablauf der vorherigen Support-Abdeckung oder iii) Kaufdatum des HP Care Pack und endet mit Ablauf der festgelegten Anzahl von Jahren, für die der Service gekauft wurde.
- **Kündigung.** HP kann diese Vereinbarung jederzeit nach Inkrafttreten kündigen, falls der Kunde eine wesentliche Bedingung dieser Vereinbarung mit HP nicht erfüllt, beispielsweise das Entrichten der Gebühr für die HP Care Pack Support-Services, die Registrierung des Produkts oder die Erfüllung der obigen Bedingungen hinsichtlich der Übertragung dieser Vereinbarung. Der Kunde kann diese Vereinbarung bei Vorliegen berechtigter Gründe gemäss geltender Gesetze kündigen.

17 Anwendbares Recht

Sämtliche Rechtsstreitigkeiten in Zusammenhang mit dieser Vereinbarung unterliegen den Gesetzen *der Schweiz*. Gerichtsstand ist *Zürich*.

18 Gesamtvereinbarung

Diese Vereinbarung (zusammen mit den unterstützenden Materialien, die die erworbenen Services beschreiben) stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien im Hinblick auf den Vertragsgegenstand dar und ersetzt alle eventuell vorhandenen vorherigen Vereinbarungen. Die Verpflichtungen von HP beschränken sich auf diese Vereinbarung. Zusätzliche oder abweichende Bedingungen des Kunden haben keine Gültigkeit. Der Erwerb der HP Care Pack Support-Services durch den Kunden gilt als Annahme dieser Vereinbarung durch den Kunden. Änderungen der Geschäftsbedingungen sind nur gültig, sofern sie schriftlich erfolgen und durch alle Parteien unterzeichnet werden.

HP Care Pack Support-Bedingungen für Nichtverbraucher

1 Parteien

Diese Bedingungen stellen die Vereinbarung („**Vereinbarung**“) dar, in der die Erbringung der HP Care Pack Support-Services durch HP Schweiz GmbH („**HP**“) für (a) einen Endverbraucher geregelt ist, der die HP Care Pack Support-Services direkt bei HP oder über einen autorisierten HP Partner zur eigenen internen Nutzung erwirbt; oder für (b) einen HP Partner, der dazu autorisiert ist, die HP Care Pack Support-Services für seine als Endverbraucher fungierenden Kunden zu erwerben oder für die Endnutzung durch den Partner selbst (beide ein „**Kunde**“).

2 Bei den „HP Care Pack Support-Services“

handelt es sich um die Services, die:

- In der Leistungsbeschreibung (Datenblatt) und dem Zusatzdatenblatt („Unterstützende Materialien“) beschrieben wurden. In diesem werden die Angebots- und Berechtigungs Voraussetzungen von HP sowie die Beschränkungen des Service und die Verantwortlichkeiten des Kunden geregelt. Die unterstützenden Materialien finden Sie auf der Website von [HP Care Pack Central](#). Klicken Sie [hier](#), um das Zusatzdatenblatt mit den ergänzenden Support-Bedingungen aufzurufen.
- Für HP Produkte („HP Produkte“) bestimmt sind, die in Europa, im Nahen Osten und Afrika („EMEA“) gekauft wurden.
- Entweder:
 - zum gleichen Zeitpunkt wie das HP Produkt, für das die Support-Services erworben werden, gekauft wurden oder innerhalb von 90 Tagen nach Kaufdatum; oder
 - zum Ende des Garantiezeitraums oder zum Ablauf eines vorherigen Support-Zeitraums („Post-Warranty und Renewal HP Care Pack“, wie im Folgenden ausführlich beschrieben) gekauft wurden.

3 Preise und Steuern

Zum Zeitpunkt des Kaufs entrichtet der Kunde die Kosten für die HP Care Pack Support-Services im Voraus. Der Kunde entrichtet hierbei auch alle anfallenden Steuern. Bei einem Kauf direkt von HP erklärt sich der Kunde damit einverstanden, den gesamten Rechnungsbetrag innerhalb von dreissig (30) Tagen ab Rechnungsdatum von HP zu bezahlen; andernfalls gelten die Zahlungsbedingungen für Wiederverkäufer.

4 Kündigung der Vereinbarung

Eine vollständige Rückerstattung der bereits vorab entrichteten Gebühr für Services durch den Händler ist nur dann möglich, wenn der Kunde die Vereinbarung innerhalb von dreissig (30) Tagen nach Abschluss kündigt und unter der Voraussetzung, dass zum Zeitpunkt der Kündigung noch keine HP Care Pack Support-Services durch HP geleistet wurden. Falls in den unterstützenden Materialien eine andere Kündigungsklausel enthalten ist, haben die in diesem Abschnitt 4 festgelegten Bedingungen Vorrang. HP kann die HP Care Pack Support-Services mittels einer sechzig (60) Tage im Voraus erfolgten, schriftlichen Benachrichtigung kündigen, falls diese nicht mehr Teil des Support-Angebots von HP sind.

5 Standort

Sofern nicht anderweitig in den unterstützenden Materialien festgelegt, erbringt HP keine HP Care Pack Support-Services für HP Produkte, die in ein Land ausserhalb von EMEA transferiert wurden, und innerhalb von EMEA nur in jenen Ländern, in denen HP über eine für Support-Leistungen zuständige Niederlassung oder einen für die Erbringung von Support-Leistungen autorisierten Händler verfügt.

6 Service-Erbringung

HP Care Pack Support-Services werden unter Berücksichtigung allgemein anerkannter Verfahren und Qualitätsanforderungen geleistet. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, eventuelle Beanstandungen hinsichtlich eines Service sofort zu melden, und HP führt einen nicht diesen Anforderungen entsprechenden Service erneut durch. HP haftet nicht für die Leistung oder für Leistungsfehler von Dritten, ihrer Produkte sowie deren Support-Services.

7 Geistige Eigentumsrechte

Im Rahmen dieser Vereinbarung werden keine Immaterialgüterrechte und gewerbliche Schutzrechte übertragen. Der Kunde gewährt HP und seinen Beauftragten an den Immaterialgüterrechten und gewerblichen Schutzrechten, die HP zur Leistungserbringung benötigt, ein nicht ausschliessliches, weltweites und gebührenfreies Nutzungsrecht.

8 Verletzung von Schutzrechten

HP verteidigt den Kunden gegen Ansprüche Dritter wegen der Verletzung von gewerblichen Schutzrechten durch einen gemäss dieser Vereinbarung geleisteten HP Care Pack Support-Service. Dies setzt eine unverzügliche Unterrichtung und Unterstützung bei der Verteidigung der Ansprüche durch den Kunden voraus. HP ist dazu berechtigt, den HP Care Pack Support-Service entweder so zu verändern, dass er keine Schutzrechte mehr verletzt, aber substantiell gleichwertig ist, oder entsprechende Nutzungsrechte zu erwerben. Falls keine dieser Optionen zur Verfügung steht, werden dem Kunden eventuell im Voraus entrichtete Gebühren erstattet. HP ist nicht für Ansprüche verantwortlich, die auf eine nicht autorisierte Verwendung der HP Care Pack Support-Services zurückzuführen sind.

9 Vertraulichkeit

Der Kunde ist selbst für die Sicherheit seiner geschützten und vertraulichen Informationen verantwortlich. Die im Rahmen dieser Vereinbarung ausgetauschten Daten werden als vertraulich behandelt, falls sie bei der Offenlegung entsprechend gekennzeichnet wurden oder aufgrund der Umstände ihrer Offenlegung als vertraulich erachtet werden müssen. Vertrauliche Daten dürfen nur zur Erfüllung der im Rahmen dieser Vereinbarung festgelegten Pflichten oder zur Ausübung entsprechender Rechte verwendet werden. Die Weitergabe an Mitarbeiter, Agenten oder Auftragnehmer ist nur zulässig, sofern diese die vertraulichen Daten zur Unterstützung dieses Zwecks benötigen. Vertrauliche Daten sind angemessen vor unberechtigtem Zugriff oder Offenlegung für einen Zeitraum von 3 Jahren nach Erhalt oder, falls länger, für einen Zeitraum, innerhalb derer die Daten vertraulich bleiben, zu schützen. Diese Verpflichtungen erstrecken sich nicht auf folgende Arten von Informationen: i) dem Empfänger bereits bekannte Informationen oder solche die dem Empfänger bekannt werden und die nicht der Vertraulichkeit unterliegen; ii) vom Empfänger selbst und unabhängig entwickelte Daten; oder iii) aufgrund gesetzlicher Vorschriften oder aufgrund einer behördlichen Aufforderung offenzulegende Informationen.

10 Persönliche Daten

Jede Partei wird jeweils ihre eigenen Verpflichtungen zur Einhaltung geltender Datenschutzgesetze erfüllen. Im Rahmen der Erbringung der Services ist eine Verarbeitung personenbezogener Daten („**Personenbezogene Daten**“) des Kunden nicht vorgesehen. Sofern HP Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden erhält, die auf einem System oder Gerät des Kunden gespeichert sind, erfolgt dieser Zugriff nur rein zufällig und der Kunde verbleibt Datenverantwortlicher dieser Daten. HP nutzt sämtliche personenbezogenen Daten, auf die der Zugriff möglich ist, ausschliesslich für die Erbringung der beauftragten Services. Der Kunde ist selbst für die Sicherheit seiner geschützten und vertraulichen Informationen verantwortlich, einschliesslich der personenbezogenen Daten.

11 Haftungsbeschränkungen

Die Haftung von HP gegenüber dem Kunden erstreckt sich im Rahmen dieser Vereinbarung auf die Summe von CHF 300'000 oder der vom Kunden für den entsprechenden HP Care Pack Support-Service zu entrichtenden Summe, je nachdem, welche der beiden höher ist. Weder der Kunde noch HP haften für entgangene Erträge oder Gewinne, Kosten für Ausfallzeiten, Verlust und Wiederherstellung von Daten oder für indirekte, atypische Folgekosten oder -schäden. HP haftet nicht für eine verzögerte Leistungserbringung oder eine Nichterbringung der Leistung, die auf Gründe ausserhalb seiner Kontrolle zurückzuführen sind. Diese Klausel stellt keine Beschränkung der Haftung einer der beiden Parteien in folgenden Fällen dar: nicht autorisierte Nutzung geistiger Eigentumsrechte, durch Verletzungen von Leben, Körper oder Gesundheit; grobfahrlässig oder absichtlich verursachte Schäden; absichtlicher Verstoss gegen die Vereinbarung; gemäss geltender Gesetze nicht ausschliessbare oder einschränkbare Haftung.

12 Servicebeschränkungen

Die HP Care Pack Support-Services decken keine Schäden oder Ausfälle ab, die auf folgende Ursachen zurückzuführen sind:

- Ausfall oder funktionelle Einschränkungen durch Software oder Produkte anderer Hersteller, die auf Systeme Einfluss haben, und die Leistungen aus dem HP Care Pack Support-Service beeinträchtigen;
- unsachgemässer Gebrauch, unsachgemässe Vorbereitung oder mangelhafte Betriebs- oder Umgebungsbedingungen am Einsatzort oder einer anderen Nichtübereinstimmung mit geltenden Zusatzdokumenten
- Modifikationen oder ungenügende Systeminstandhaltung oder -einstellung, die nicht von HP oder nicht mit Genehmigung von HP ausgeführt wurde;
- Missbrauch, Nachlässigkeit Unterlassung, Unfall, Feuer- oder Wasserschäden, elektrische Störungen, Transport durch jemand anderen als HP; oder andere Ursachen ausserhalb des Einflussbereiches von HP; oder
- Schadprogramme (z.B Viren, Würmer, etc.), die nicht von HP eingeführt wurden.

13 Registrierung

Der Kunde oder der von HP autorisierte Partner ist dafür verantwortlich, das entsprechende Produkt binnen zehn (10) Tagen nach dem Kauf des Support-Service mithilfe der beiliegenden Anweisungen, E-Mail-Dokumente oder wie anderweitig von HP instruiert, zu registrieren. Falls ein im Rahmen dieses Support-Services abgedecktes HP Produkt den Standort wechselt oder der HP Care Pack Support-Service mit dem Verkauf eines gebrauchten Produkts übertragen werden soll, muss die Registrierung (oder eine korrekte Anpassung der HP Registrierung) innerhalb von zehn Tagen nach dem Kauf vom vorherigen Eigentümer erfolgen. HP IST NICHT ZUR ERBRINGUNG VON SUPPORT-SERVICES VERPFLICHTET, FALLS DER KUNDE DAS HP PRODUKT NICHT WIE HIERIN BESCHRIEBEN REGISTRIERT.

14 Abtretung

Diese Vereinbarung darf nur in Verbindung mit dem Verkauf des Produkts abgetreten werden. Der Kunde oder der von HP autorisierte Partner muss als Veräusserer HP informieren, wenn das durch die Vereinbarung abgedeckte Produkt verkauft wird. Die Abtretung bedarf der Schriftform, ist vom Veräusserer zu unterzeichnen und muss durch HP überprüfbar sein. Die Abtretung ist nicht gültig, wenn sie gegen lokale Vorschriften oder die Ausführbestimmungen der USA verstösst. Der Kunde trägt alle in Zusammenhang mit der Abtretung dieser Vereinbarung anfallenden Steuern oder Gebühren. Unbeschadet der vorherigen Festlegungen können die HP Services durch einen von HP autorisierten Partner erbracht werden.

15 Post Warranty oder Renewal HP Care Pack Support-Services

Für bestimmte HP Produkte ist der Erwerb eines Post Warranty oder Renewal HP Care Pack möglich. Diese Services müssen wie folgt gekauft und registriert werden: i) frühestens 90 Tage vor Ablauf der ursprünglichen Produktgarantie oder eines zuvor gekauften HP Care Pack; und ii) spätestens 30 Tage nach Ablauf der ursprünglichen Produktgarantie oder eines zuvor gekauften HP Care Pack (ausgenommen Renewal HP Care Packs, die für HP Produkte gekauft wurden, die über eine lebenslange Garantie verfügen, so dass in diesem Fall die 30-Tage-Klausel nicht zutrifft). Nur ein Post Warranty oder Renewal HP Care Pack kann gleichzeitig für dasselbe Produkt gekauft und registriert werden.

16 Vertragsdauer und Kündigung

- **Verkauf des HP Care Packs während der Garantiezeit.** Diese Vereinbarung erlangt Gültigkeit mit Beginn des Garantiezeitraums für das Hardware HP Produkt und endet mit Ablauf der festgelegten Anzahl von Jahren, für die der Service gekauft wurde; oder bei Services mit Seitenbeschränkung oder anderen festgelegten Nutzungsbeschränkungen, mit Eintreten einer der folgenden Bedingungen: i) Erreichen der festgelegten Seiten- oder Nutzungsbeschränkung (oder Seitenzahl) oder ii) Ablauf der festgelegten Anzahl von Jahren, für die der Service gekauft wurde, je nachdem, welche Bedingung zuerst eintritt. Die Seitenzahl wird definiert als die Anzahl an Seiten (gedruckt oder leer), die das Druckmodul eines Druckers durchlaufen haben und auf der Testseite verzeichnet wurden.
- **Post Warranty oder Renewal HP Care Pack.** Diese Vereinbarung erlangt Gültigkeit mit Eintreten einer der folgenden Bedingungen, je nachdem, welche zuletzt eintritt: i) Ablauf der ursprünglichen Produktgarantie, ii) Ablauf der vorherigen Support-Abdeckung oder iii) Kaufdatum des HP Care Pack und endet mit Ablauf der festgelegten Anzahl von Jahren, für die der Service gekauft wurde.
- **Netzwerk- oder Software-Support.** Diese Vereinbarung erlangt Gültigkeit mit dem Datum der Registrierung oder dreissig (30) Tage nach dem Kaufdatum, je nachdem, welches zuerst eintritt; sie endet entweder mit: i) Ablauf der festgelegten Anzahl von Jahren, für die der Service erworben wurde oder, ii) falls zutreffend, Abschluss des letzten abgedeckten Vorfalles, je nachdem welche Bedingung zuerst erfüllt ist.
- **Kündigung.** HP kann diese Vereinbarung jederzeit nach Inkrafttreten kündigen, falls der Kunde eine Bedingung dieser Vereinbarung mit HP nicht erfüllt.

17 Verjährung

Unter keinen Umständen kann eine Forderung gegenüber HP geltend gemacht werden, wenn der Klagegrund bereits mehr als ein Jahr zurückliegt.

18 Anwendbares Recht

Sämtliche Rechtsstreitigkeiten in Zusammenhang mit dieser Vereinbarung unterliegen den Gesetzen der *Schweiz*. Gerichtsstand ist *Zürich*.

19 Gesamtvereinbarung

Diese Vereinbarung stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien im Hinblick auf den Vertragsgegenstand dar und ersetzt alle eventuell vorhandenen vorherigen Vereinbarungen. Die Verpflichtungen von HP beschränken sich auf diese Vereinbarung. Allerdings gilt für die von HP autorisierten Partner das HP Partner Agreement, in dem sich eventuell zusätzliche Bedingungen finden, die zwischen HP und dem Partner Gültigkeit besitzen. Zusätzliche oder abweichende Bedingungen des Kunden haben keine Gültigkeit. Der Erwerb der HP Care Pack Support-Services durch den Kunden gilt als Annahme dieser Vereinbarung durch den Kunden. Änderungen der Geschäftsbedingungen sind nur gültig, wenn sie schriftlich erfolgen und durch einen bevollmächtigten Vertreter aller Parteien unterzeichnet werden. Falls Sie hinsichtlich des Kaufs der hierin definierten Support-Services als Endverbraucher gelten, finden die oben genannten Bedingungen für Endverbraucher Anwendung: [klicken Sie hier](#).

**Für Updates registrieren
Sie sich unter
hp.com/go/getupdated**



Condizioni relative all'assistenza HP Care Pack



Svizzera (Italiano)

Se siete consumatori (cioè soggetti singoli che acquistano i servizi principalmente a scopo non professionale) [cliccate qui](#)
Se non siete consumatori (se cioè siete singoli o aziende che acquistano i servizi principalmente a scopo professionale) [cliccate qui](#)

Condizioni relative all'assistenza HP Care Pack per consumatori

Leggi a tutela del consumatore

I benefici forniti ai sensi dei servizi di assistenza HP Care Pack si applicano in aggiunta ai diritti dei consumatori ai sensi della garanzia standard HP applicabile (HP's limited warranty) fornita con prodotti HP.

I diritti dei consumatori stabiliti per legge non sono in alcun modo limitati o influenzati dal presente Accordo.

1 Le Parti

Le presenti condizioni costituiscono l'Accordo ("**Accordo**") che regola la fornitura dei servizi di assistenza HP Care Pack da parte di HP Schweiz GmbH ("**HP**") al consumatore che acquista i servizi di assistenza HP Care Pack o direttamente da HP o tramite un partner autorizzato HP a uso privato (un "**Cliente**").

2 "Servizi di assistenza HP Care Pack"

Si intendono i servizi:

- Descritti nella scheda fornita al Cliente unitamente al certificato di registrazione (i "Materiali di Supporto"), che stabiliscono l'offerta HP, i requisiti di idoneità, i limiti del servizio e le responsabilità del cliente. I Materiali di Supporto sono consultabili sul sito [Care Pack di HP: hp.com/go/cpc](http://hp.com/go/cpc).
- Per i prodotti HP ("Prodotti HP") acquistati in Europa, Medio Oriente e Africa ("EMEA"). I prodotti HP coperti dal presente Accordo e le indicazioni su come ottenere i servizi di assistenza HP Care Pack sono descritti nei certificati di registrazione HP forniti al Cliente e/o sul retro della confezione di HP Care Pack o dell'Accordo di servizio, che sono qui inclusi come riferimento.
- O:
 - acquistati in occasione della vendita del prodotto HP oggetto del servizio di assistenza, o entro 90 giorni dall'acquisto; o
 - acquistati al termine del periodo coperto da garanzia o del precedente periodo di assistenza ("Post-garanzia e Rinnovo HP Care Pack," come meglio descritto in seguito).

3 Prezzi e Tasse

Al Cliente è richiesto il pagamento anticipato al momento dell'acquisto dei servizi di assistenza HP Care Pack. Il Cliente è inoltre tenuto a versare tutte le tasse dovute. Se l'acquisto è effettuato direttamente da HP, il Cliente acconsente a corrispondere tutti gli importi dovuti secondo i termini e le condizioni stabiliti nel sito web HP Store; altrimenti si applicano i termini di pagamento del rivenditore.

4 Cancellazione

- **Cancellazione gratuita.** Il costo totale dell'importo anticipato per i servizi di assistenza HP Care Pack sarà rimborsato dal punto di acquisto unicamente per cancellazioni effettuate entro trenta (30) giorni dalla data di inizio dell'Accordo e purché nel frattempo non sia stato fornito alcun servizio di assistenza HP Care Pack. HP ha la facoltà di interrompere i servizi di assistenza HP Care Pack non più inclusi nell'offerta di assistenza HP tramite preavviso scritto di sessanta (60) giorni, nel qual caso sarà rimborsata una quota proporzionale dell'importo prepagato per i servizi di assistenza HP Care Pack.

5 Ubicazione

Se non altrimenti specificato nei Materiali di Supporto, HP non fornirà servizi di assistenza HP Care Pack per prodotti HP trasferiti al di fuori dei confini EMEA e, nei confini EMEA, solamente nei paesi in cui HP ha un Support Responsible Office o un rappresentante autorizzato per l'assistenza. Inoltre, la fornitura dei servizi di assistenza HP Care Pack al di fuori delle aree di copertura HP applicabili, come specificato nei Materiali di Supporto, può essere soggetta a spese di viaggio, tempi di risposta più lunghi, impegni ridotti relativi a riparazione o ripristino, e un orario di copertura ridotto (che possono essere comunicati su richiesta ad HP o al rivenditore HP in qualsiasi momento). Il trasferimento di qualsiasi prodotto HP soggetto al presente Accordo al di fuori dell'area EMEA è responsabilità del Cliente e può generare costi amministrativi e di assistenza supplementari, oltre a tempi di risposta e livelli di servizio modificati, ai sensi delle condizioni e tariffe applicabili nella nuova area (che possono essere comunicati su richiesta ad HP o al rivenditore HP in qualsiasi momento).

6 Prodotti aventi diritto

Per aver diritto all'acquisto dei servizi di assistenza HP Care Pack, il prodotto HP deve essere mantenuto in buone condizioni operative. Il Cliente dichiara ad HP che il prodotto HP sarà mantenuto in buone condizioni operative. Tutti i software HP coperti dal presente Accordo devono essere preinstallati sul prodotto HP al momento della consegna da parte del Cliente e devono essere stati aggiornati alla versione corrente o a quella immediatamente precedente al momento della richiesta dei servizi di assistenza ai sensi delle presenti Condizioni. Inoltre:

- L'assistenza per i software preinstallati sul prodotto HP al momento della consegna è inclusa nei servizi di assistenza HP Care Pack. Il presente Accordo non copre nessun altro software, inclusi i software compatibili non preinstallati utilizzati con il prodotto HP. L'assistenza per i software preinstallati sul prodotto HP si limita all'assistenza verbale come segue:
 - rispondere alle domande del Cliente sull'installazione (primi passi e requisiti);
 - impostazione e configurazione del software (primi passi); e
 - interpretare i messaggi di errore del sistema e isolare i problemi del sistema dai problemi di utilizzo del software.

- Se non altrimenti espressamente indicato nei relativi Materiali di Supporto, l'assistenza per il software preinstallato sul prodotto HP non include, tra l'altro:
 - generare o eseguire la diagnosi di programmi o codici sorgente generati dall'utente;
 - riparazione del software o risoluzione di difetti;
 - problemi di interconnessione o compatibilità specifici a prodotti di terze parti, incluso software di terze parti non preinstallato e installato o utilizzato dal Cliente in connessione al prodotto HP;
 - installazione di software non HP;
 - ottimizzazione e personalizzazione del sistema; e
 - configurazione di rete.

7 Prestazione dei servizi

I servizi di assistenza HP Care Pack sono forniti tramite pratiche commerciali e standard generalmente riconosciuti. Il Cliente informerà prontamente HP in caso di problemi relativi ai servizi e HP fornirà nuovamente i servizi che non sono stati eseguiti secondo tali standard. HP non è responsabile delle prestazioni di rivenditori terze parti, né dei loro prodotti hardware e software o dei loro servizi di assistenza. HP rispetterà tutte le garanzie legali richieste dalle normative applicabili.

8 Responsabilità del Cliente

- Il Cliente farà ogni ragionevole sforzo per assistere e collaborare con HP nella risoluzione del problema che ha originato la richiesta di assistenza a distanza, per esempio, avviando ed eseguendo autodiagnosi o programmi diagnostici, fornendo tutte le informazioni necessarie o eseguendo attività base di ripristino su richiesta di HP.
- Il Cliente dovrà garantire che il personale di assistenza HP abbia a disposizione sufficiente potenza elettrica per eseguire le necessarie attività di assistenza sull'hardware e il materiale operativo normalmente utilizzato in questi casi.
- Il Cliente è tenuto a informare HP nel caso in cui i prodotti HP oggetto di assistenza sono utilizzati in un ambiente potenzialmente nocivo alla salute dei dipendenti o subappaltatori HP.
- Il Cliente è tenuto a garantire la presenza di un adulto maggiorenne durante la fornitura dei servizi di assistenza HP Care Pack presso la località designata dal Cliente o per telefono.
- Nel caso in cui fossero disponibili i servizi di assistenza HP Care Pack a distanza, il Cliente consentirà ad HP di mantenere installati sul prodotto HP coperto dall'assistenza programmi diagnostici della rete e del sistema e di fornire ad HP l'accesso allo scopo esclusivo di eseguire tali programmi di diagnosi.
- Il Cliente prende atto di non possedere alcun interesse di proprietà relativamente al software diagnostico fornito o utilizzato da HP e che HP rimuoverà tali programmi di diagnosi e qualsiasi modem o altra apparecchiatura a noleggio alla scadenza o cessazione del presente Accordo. Se tale funzione è supportata, i prodotti HP coperti dall'assistenza dovranno essere configurati in modo da consentire l'accesso a una linea di telefonia vocale e una linea dati, entrambe con terminali ubicati nelle vicinanze del prodotto HP coperto da assistenza. Su richiesta di HP, il Cliente dovrà eseguire i programmi diagnostici forniti da HP prima di ottenere l'assistenza ai sensi del presente Accordo.
- Il Cliente dovrà rimuovere tutti i dati di natura personale e/o riservata dal prodotto difettoso prima di consegnarlo alla località designata da HP per la riparazione o sostituzione. HP non è responsabile dei dati archiviati sul prodotto restituito.

9 Riservatezza e dati personali

Il Cliente è responsabile della sicurezza dei suoi dati riservati o di proprietà, incluso i dati personali identificabili. Ogni dato personale del Cliente comunicato ad HP in relazione al presente Accordo o cui HP abbia accesso per la fornitura dei servizi di assistenza HP Care Pack sarà trattato da HP ai fini della fornitura del servizio e in conformità con l'informativa sulla privacy di HP (disponibile presso: <http://www8.hp.com/us/en/privacy/ww-privacy.html>) e dell'informativa sul trattamento dei dati personali (disponibile presso: <http://welcome.hp.com/country/privacy/privacynotice/index.html>).

10 Limitazioni di responsabilità

Nulla di quanto contenuto nel presente Accordo potrà limitare o escludere la responsabilità di HP in caso di i) morte o lesioni personali causate da colpa grave di HP, o ii) danni cagionati intenzionalmente o per negligenza grave, o iii) qualsiasi responsabilità che non possa essere esclusa dalla legislazione applicabile. Né HP né le sue affiliate saranno responsabili delle perdite non generate direttamente da violazioni di HP, anche qualora tali perdite siano il risultato prevedibile della violazione (tali perdite includono costi per inattività o perdite di profitti), o altri danni derivanti dal contratto, da azione illecita o ai sensi della legge. Nulla di quanto contenuto nel presente Accordo pregiudica i diritti legali del Cliente in quanto consumatore.

11 Limitazioni del servizio

I servizi di assistenza HP Care Pack non coprono danni causati da:

- guasti o riduzioni di funzionalità di software o prodotti non HP che pregiudichino la fornitura dei servizi di assistenza HP Care Pack;
- uso improprio, preparazione del sito impropria, condizioni ambientali o del sito improprie, o altre non conformità in base a quanto stabilito nei Materiali di Supporto;
- modifiche, manutenzione impropria del sistema o taratura non eseguite o non autorizzate da HP;
- abuso, incuria, incidente, danni causati da fuoco o acqua, disturbi elettrici, trasporto da parte di soggetti diversi da HP; o altre cause al di fuori del controllo di HP; o
- malware (come virus, bachi, ecc.) non introdotti da HP.

12 Registrazione

Il Cliente è tenuto a registrare il prodotto oggetto di assistenza entro dieci (10) giorni dall'acquisto dei servizi di assistenza HP Care Pack, mediante le istruzioni per la registrazione contenute in ogni confezione, documento email o come diversamente indicato da HP. Se il prodotto HP dovesse cambiare ubicazione o il servizio di assistenza fosse trasferito con la vendita di un prodotto usato, la registrazione (o un'appropriata modifica alla registrazione HP esistente) deve essere effettuata entro dieci giorni dall'acquisto dal proprietario precedente. HP NON È TENUTA A FORNIRE I SERVIZI DI ASSISTENZA SE IL CLIENTE NON REGISTRA IL PRODOTTO HP COME QUI STABILITO.

13 Cessione

Il presente Accordo può essere ceduto solamente unitamente alla vendita del prodotto HP oggetto di copertura. Il Cliente in qualità di cedente deve informare HP della vendita del prodotto oggetto di assistenza. La cessione deve avvenire per iscritto, deve essere sottoscritta dal cedente e deve essere resa disponibile alla verifica di HP. La cessione non sarà ritenuta valida se effettuata in violazione delle leggi sull'esportazione statunitensi o locali. Il Cliente è responsabile di eventuali tasse o imposte concernenti la cessione del presente Accordo. Indipendentemente da quanto precede, i servizi HP possono essere forniti da un partner autorizzato HP.

14 HP Care Pack venduto durante il periodo di Garanzia

Il presente Accordo, tra altri servizi di assistenza HP Care Pack, si applica ai servizi di assistenza HP Care Pack venduti nel periodo coperto dalla garanzia del produttore, ossia ai servizi di assistenza HP Care Pack che forniscono servizi aggiuntivi rispetto ai servizi forniti nella garanzia originale del produttore.

15 Post-Garanzia o Rinnovo dei servizi di assistenza HP Care Pack

Alcuni prodotti HP selezionati possono avere diritto all'acquisto di una Post- Garanzia o del Rinnovo HP Care Pack. Tali servizi devono essere acquistati e registrati come segue: i) non prima dei 90 giorni precedenti la scadenza della garanzia di prodotto HP Care Pack originale o precedentemente acquistata; e ii) non oltre i 30 giorni seguenti la scadenza della garanzia di prodotto HP Care Pack originale o precedentemente acquistata (eccetto per Rinnovi HP Care Pack acquistati per prodotti HP a garanzia illimitata, nel qual caso il requisito dei 30 giorni non è applicabile). Solamente un Post- Garanzia o Rinnovo HP Care Pack può essere acquistato e registrato per lo stesso prodotto HP allo stesso tempo.

16 Durata e termine dell'Accordo

- **HP Care Pack venduto durante il periodo di Garanzia.** Il presente Accordo ha inizio a partire dalla data di inizio del periodo di garanzia del prodotto hardware HP e ha termine o alla scadenza del numero di anni di assistenza acquistati o, per assistenza con limiti di pagine o altri limiti specifici, avrà termine al primo verificarsi di una delle condizioni seguenti: i) il raggiungimento dei limiti di pagine o di utilizzo specificati, o ii) la scadenza del numero di anni di assistenza acquistati. Per conteggio delle pagine si intende il numero di pagine (stampate o bianche) passate tramite il motore di stampa di una stampante e registrate sulla pagina di test.
- **Post-Garanzia o Rinnovo dei servizi di assistenza HP Care Pack.** Il presente Accordo ha inizio al verificarsi dell'ultima tra le seguenti circostanze: i) scadenza della garanzia di prodotto originale, ii) scadenza della copertura di assistenza precedente, o iii) la data di acquisto dell'HP Care Pack, ove applicabile, e termina alla scadenza del numero di anni di assistenza acquistati.
- **Risoluzione.** HP ha facoltà di risolvere il presente Accordo in qualunque momento dopo la data di decorrenza in caso di inadempimento del Cliente delle obbligazioni del presente Accordo, come il mancato pagamento dei servizi di assistenza HP Care Pack, la mancata registrazione del prodotto o il mancato rispetto delle condizioni di cessione dell'Accordo. Il Cliente ha facoltà di risolvere il presente Accordo per ragioni legittime, in conformità alle leggi applicabili.

17 Legge applicabile

Le eventuali controversie risultanti in relazione al presente Accordo saranno disciplinate dalle leggi svizzere. Il tribunale di Zurigo sarà il foro competente.

18 Intero Accordo

Il presente Accordo, unitamente ai Materiali di Supporto che descrivono i servizi acquistati, costituisce l'intera pattuizione tra le Parti relativamente alla materia in oggetto e sostituisce qualsiasi comunicato o accordo precedente eventualmente in essere. Gli obblighi di HP sono limitati al presente Accordo. Non si applicano eventuali termini e condizioni aggiuntive o diverse del Cliente. L'acquisto dei servizi di assistenza HP Care Pack presume l'accettazione del presente Accordo da parte del Cliente. Non è considerata valida alcuna modifica a qualsivoglia termine e condizione salvo qualora sia redatta per iscritto e controfirmata da entrambe le parti.

Termini relativi all'assistenza HP Care Pack per non consumatori

1 Le Parti

I presenti termini costituiscono l'Accordo ("**Accordo**") che regola la fornitura dei servizi di assistenza HP Care Pack da parte di HP Schweiz GmbH ("**HP**") a (a) un cliente utilizzatore finale che acquista i servizi di assistenza HP Care Pack o direttamente da HP o tramite un partner autorizzato HP a uso interno; o (b) a un partner autorizzato HP per ottenere servizi di assistenza HP Care Pack per i suoi clienti utilizzatori finali o per proprio uso finale (entrambi, un "**Cliente**").

2 Per "Servizi di assistenza HP Care Pack"

si intendono i servizi:

- Descritti nella scheda e nella scheda supplementare (i "Materiali di supporto"), che stabiliscono l'offerta HP, i requisiti di idoneità, i limiti del servizio e le responsabilità del cliente. I Materiali di Supporto sono disponibili sul sito [Care Pack di HP](#): cliccare [qui](#) per accedere ai termini di assistenza della scheda supplementare.
- Per i prodotti HP ("Prodotti HP") acquistati in Europa, Medio Oriente e Africa ("EMEA").
- O:
 - acquistati in occasione della vendita del prodotto HP oggetto del servizio di assistenza, o entro 90 giorni dall'acquisto; o
 - acquistati al termine del periodo coperto da garanzia o del precedente periodo di assistenza ("Post-Garanzia e Rinnovo HP Care Pack", come meglio descritto in seguito).

3 Tariffe e imposte

Al Cliente è richiesto il pagamento anticipato dei servizi di assistenza HP Care Pack al momento dell'acquisto. Il Cliente è inoltre tenuto a pagare tutte le tasse dovute. Se l'acquisto è effettuato direttamente con HP, il Cliente acconsente a corrispondere tutti gli importi dovuti entro trenta (30) giorni dalla data della fattura emessa da HP; altrimenti si applicano i termini di pagamento del rivenditore.

4 Cancellazione

Il costo totale dell'importo anticipato per i servizi sarà rimborsato dal punto di acquisto unicamente per cancellazioni effettuate entro trenta (30) giorni dalla data di inizio dell'Accordo e purché nel frattempo non sia stato fornito alcun servizio di assistenza HP Care Pack. Se i Materiali di Supporto includono disposizioni divergenti in tema di cancellazione, i termini della presente Sezione 4 avranno priorità. HP ha la facoltà di interrompere i servizi di assistenza HP Care Pack non più inclusi nell'offerta di assistenza HP tramite preavviso scritto di sessanta (60) giorni.

5 Ubicazione

Se non altrimenti specificato nei Materiali di Supporto, HP non fornirà servizi di assistenza HP Care Pack per prodotti HP trasferiti al di fuori dei confini EMEA e, nei confini EMEA, solamente nei paesi in cui HP ha un Support Responsible Office o un rappresentante autorizzato per l'assistenza.

6 Prestazione dei servizi

I servizi di assistenza HP Care Pack sono forniti tramite pratiche commerciali e standard generalmente riconosciuti. Il Cliente informerà prontamente HP in caso di problemi relativi ai servizi e HP fornirà nuovamente i servizi che non sono stati eseguiti secondo tali standard. HP non è responsabile delle prestazioni di rivenditori terze parti, né dei loro prodotti o dei loro servizi di assistenza.

7 Diritti di proprietà intellettuale

Non sarà trasferita la proprietà di alcun diritto di proprietà intellettuale ai sensi del presente Accordo. Il Cliente concede ad HP un diritto e una licenza non esclusivi, mondiali ed esenti da royalties relativamente a qualsiasi proprietà intellettuale necessaria ad HP e ai soggetti da essa designati per la fornitura dei servizi richiesti.

8 Violazione dei diritti di proprietà intellettuale

HP si difenderà e/o transigerà eventuali rivendicazioni nei confronti di Clienti che asseriscono che un servizio di assistenza HP Care Pack fornito ai sensi del presente Accordo pregiudica i diritti di proprietà intellettuale di una terza parte. HP farà affidamento sulla tempestiva comunicazione da parte del Cliente della rivendicazione e sulla sua collaborazione con i nostri sforzi di difesa. HP ha facoltà di modificare i servizi di assistenza HP Care Pack al fine di evitare un'eventuale violazione mantenendoli materialmente equivalenti, oppure potrà procurarsi una licenza. Se tali opzioni non sono disponibili, rimborseremo al Cliente il saldo di eventuali importi prepagati. HP non è responsabile di rivendicazioni risultanti da un uso non autorizzato dei servizi di assistenza HP Care Pack.

9 Riservatezza

Il Cliente è responsabile della sicurezza delle sue informazioni riservate o di proprietà. Le informazioni scambiate ai sensi del presente Accordo saranno trattate come riservate se identificate come tali alla divulgazione o se le circostanze della divulgazione dovessero ragionevolmente indicare tale trattamento. Le informazioni riservate potranno essere utilizzate solamente allo scopo di soddisfare obblighi o esercitare diritti ai sensi del presente Accordo, e potranno essere condivise con dipendenti, agenti o appaltatori che abbiano la necessità di venire a conoscenza di tali informazioni a supporto di tale scopo. Le informazioni riservate saranno tutelate esercitando un ragionevole livello di attenzione al fine di evitarne una divulgazione non autorizzata per un periodo di 3 anni dalla data di ricezione o (se più lungo) per il periodo in cui le informazioni rimarranno riservate. Tali obblighi non coprono le informazioni che: i) erano note o diventano note alla parte ricevente senza obblighi di riservatezza; ii) sono sviluppate indipendentemente alla parte ricevente; o iii) nel caso in cui la divulgazione sia richiesta per legge o da un ente governativo.

10 Dati personali

Ciascuna Parte rispetterà i rispettivi obblighi ai sensi della legislazione applicabile sulla tutela dei dati. HP non intende avere accesso a informazioni personali identificabili ("PII") del Cliente nel corso della fornitura dei servizi. Nella misura in cui HP ha accesso alle PII del Cliente archiviate su un sistema o un dispositivo

del Cliente, tale accesso sarà con tutta probabilità non intenzionale e il Cliente manterrà il controllo di tali dati in qualunque momento. HP utilizzerà eventuali PII a cui ha accesso rigorosamente allo scopo di fornire i servizi richiesti. Il Cliente è responsabile della sicurezza delle sue informazioni riservate o di proprietà, incluse le PII.

11 Limitazioni di responsabilità

La responsabilità di HP ai sensi del presente Accordo è limitata all'importo maggiore tra CHF 300.000 e l'importo dovuto dal Cliente per il relativo servizio di assistenza HP Care Pack. Né il Cliente né HP saranno responsabili di perdita di profitti o ricavi, costi per periodi di inattività, perdita o danni a dati, o costi o danni indiretti, conseguenti o speciali. HP non sarà responsabile per ritardi nelle prestazioni o per mancate prestazioni dovute a cause al di fuori del suo ragionevole controllo. La presente disposizione non limita la responsabilità di entrambe le Parti in merito a: uso non autorizzato di proprietà intellettuale; decesso o lesioni fisiche causate da loro negligenza; frodi; rifiuto volontario dell'Accordo; né altre responsabilità che non possano essere escluse o limitate dalle leggi applicabili.

12 Limitazioni del servizio

I servizi di assistenza HP Care Pack non coprono danni causati da:

- guasti o riduzioni di funzionalità di software o prodotti non HP che pregiudichino la fornitura dei servizi di assistenza HP Care Pack;
- uso improprio, preparazione del sito impropria, condizioni ambientali o del sito improprie, o altre non conformità relative ai Materiali di Supporto;
- modifiche, manutenzione impropria del sistema o taratura non eseguite o non autorizzate da HP;
- abuso, incuria, incidente, danni causati da fuoco o acqua, disturbi elettrici, trasporto da parte di soggetti diversi da HP; o altre cause al di fuori del controllo di HP; o
- malware (come virus, bachi, ecc.) non introdotti da HP.

13 Registrazione

Il Cliente o il partner autorizzato HP sono tenuti a registrare il prodotto oggetto di assistenza entro dieci (10) giorni dall'acquisto dei servizi di assistenza, mediante le istruzioni per la registrazione contenute in ogni confezione, documento email o come diversamente indicato da HP. Se il prodotto HP oggetto di assistenza dovesse cambiare ubicazione o il servizio di assistenza HP Care Pack fosse trasferito con la vendita di un prodotto usato, la registrazione (o un'appropriata modifica alla registrazione HP esistente) deve essere effettuata entro dieci giorni dall'acquisto dal proprietario precedente. HP NON È TENUTA A FORNIRE I SERVIZI DI ASSISTENZA SE IL CLIENTE NON REGISTRA IL PRODOTTO HP COME STABILITO NEL PRESENTE ACCORDO.

14 Cessione

Il presente Accordo può essere ceduto solo unitamente alla vendita del prodotto HP oggetto di copertura. Il Cliente o un partner autorizzato HP in qualità di cedente deve informare HP della vendita del prodotto oggetto di assistenza. La cessione deve avvenire per iscritto, deve essere sottoscritta dal cedente e deve essere resa disponibile alla verifica di HP. La cessione non sarà ritenuta valida se effettuata in violazione delle leggi sull'esportazione statunitensi o locali. Il Cliente è responsabile di eventuali imposte o tasse concernenti la cessione del presente Accordo. Indipendentemente da quanto precede, i servizi HP possono essere forniti da un partner autorizzato HP.

15 Post-Garanzia o Rinnovo dei servizi di assistenza HP Care Pack

Alcuni prodotti HP selezionati possono avere diritto all'acquisto di una Post- Garanzia o del Rinnovo HP Care Pack. Tali servizi devono essere acquistati e registrati come segue: i) non prima dei 90 giorni precedenti la scadenza della garanzia di prodotto HP Care Pack originale o precedentemente acquistata; e ii) non oltre i 30 giorni seguenti la scadenza della garanzia di prodotto HP Care Pack originale o precedentemente acquistata (eccetto per rinnovi HP Care Pack acquistati per prodotti HP a garanzia illimitata, nel qual caso il requisito dei 30 giorni non è applicabile). Solamente una Post- Garanzia o Rinnovo HP Care Pack può essere acquistato e registrato per lo stesso prodotto HP allo stesso tempo.

16 Durata e termine dell'Accordo

- **HP Care Pack venduto in Garanzia.** Il presente Accordo ha inizio a partire dalla data di inizio del periodo di garanzia del prodotto hardware HP e ha termine o alla scadenza del numero di anni di assistenza acquistati o, per assistenza con limiti di pagine o altri limiti specifici, avrà termine al primo verificarsi di una delle condizioni seguenti: i) il raggiungimento dei limiti di pagine o di utilizzo specificati, o ii) la scadenza del numero di anni di assistenza acquistati. Per conteggio delle pagine si intende il numero di pagine (stampate o bianche) passate tramite il motore di stampa di una stampante e registrate sulla pagina di test.
- **Post-Garanzia o Rinnovo dei servizi di assistenza HP Care Pack.** Il presente Accordo ha inizio al verificarsi dell'ultima tra le seguenti circostanze: i) scadenza della garanzia del prodotto originale, ii) scadenza della precedente copertura di assistenza, o iii) la data di acquisto dell'HP Care Pack, ove applicabile, e termina alla scadenza del numero di anni di assistenza acquistati.
- **Assistenza software o rete.** Il presente Accordo ha inizio a partire dalla data di registrazione o da trenta (30) giorni dall'acquisto, a seconda di quale delle due opzioni si verifichi per prima; e avrà termine al primo verificarsi di una delle opzioni seguenti: i) alla scadenza del numero di anni di assistenza acquistati, o ii) ove applicabile, alla chiusura dell'ultimo intervento coperto.
- **Risoluzione.** HP ha facoltà di risolvere il presente Accordo in qualunque momento in caso di mancate prestazioni o mancata osservanza da parte del Cliente delle condizioni del presente Accordo.

17 Tempestività di azione

In nessun caso, nessuna azione potrà essere contestata nei confronti di HP oltre un anno dopo il verificarsi dell'azione.

18 Legge applicabile

Le eventuali controversie risultanti in relazione al presente Accordo saranno disciplinate dalle leggi svizzere. Il tribunale di Zurigo sarà il foro competente.

19 Intero Accordo

Il presente Accordo costituisce l'intera pattuizione tra le Parti relativamente alla materia in oggetto e sostituisce qualsiasi comunicazione o accordo precedente eventualmente in essere. Gli obblighi di HP sono limitati al presente Accordo. Per i partner autorizzati HP, l'Accordo di partnership HP può contenere ulteriori termini applicabili al rapporto tra HP e il partner. Non si applicano eventuali termini e condizioni aggiuntive o diverse del Cliente. L'acquisto dei servizi di assistenza HP Care Pack presume l'accettazione del presente Accordo da parte del Cliente. Non è considerata valida alcuna modifica a qualsivoglia termine e condizione salvo qualora sia redatta per iscritto e controfirmata da personale autorizzato di entrambe le parti. Se vi considerate un Consumatore relativamente all'acquisto dei presenti servizi di assistenza, fate clic [qui](#) per i termini e condizioni applicabili.

Iscrivetevi per ricevere gli aggiornamenti
hp.com/go/getupdated

